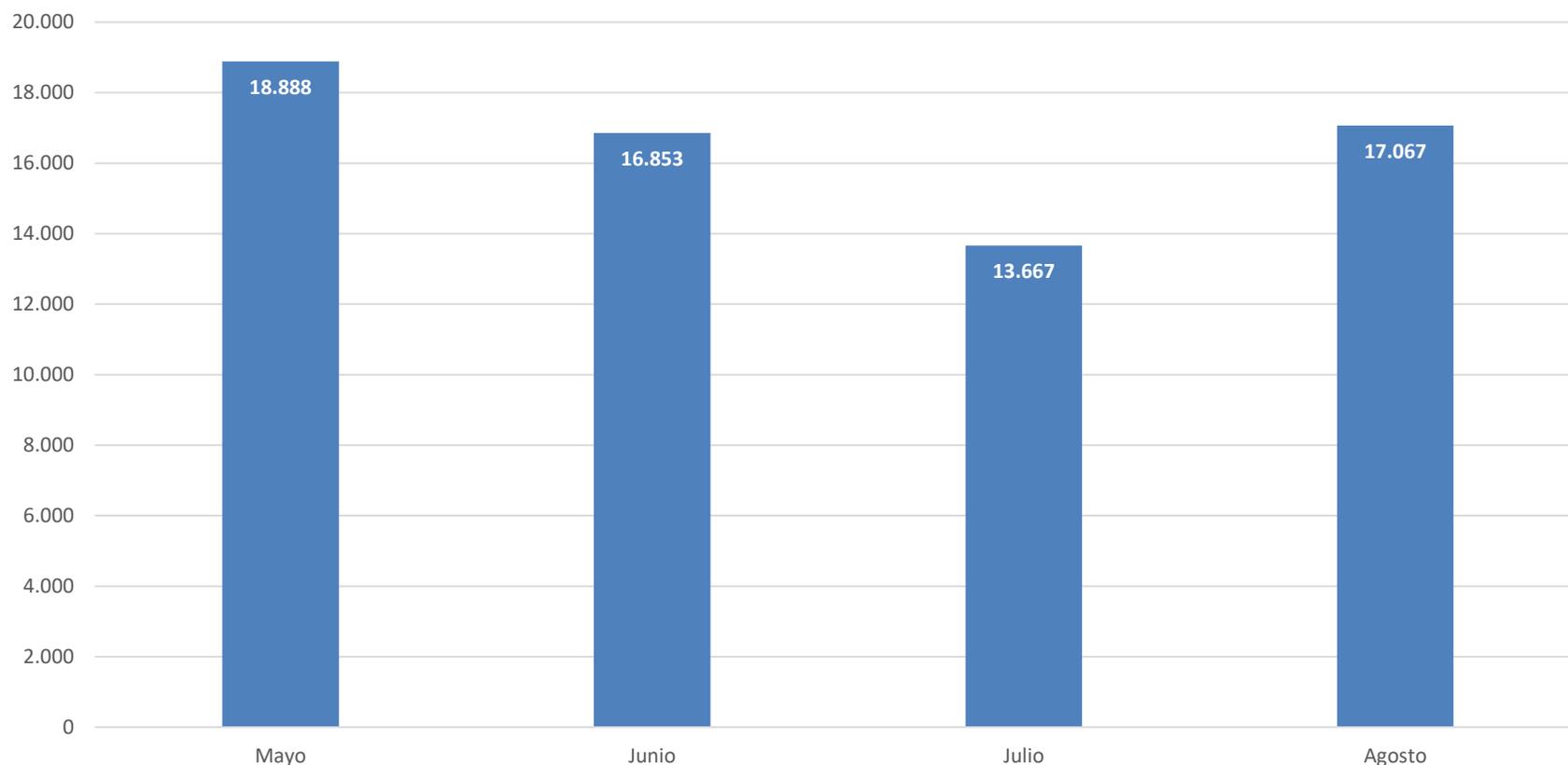


## Informe Servicio al Ciudadano

# Resultados encuestas virtuales de satisfacción al usuario II cuatrimestre 2019 – Oficina de Pasaportes Calle 53

## Total de pasaportes expedidos en el segundo cuatrimestre de 2019 (Usuarios con pasaporte expedidos)

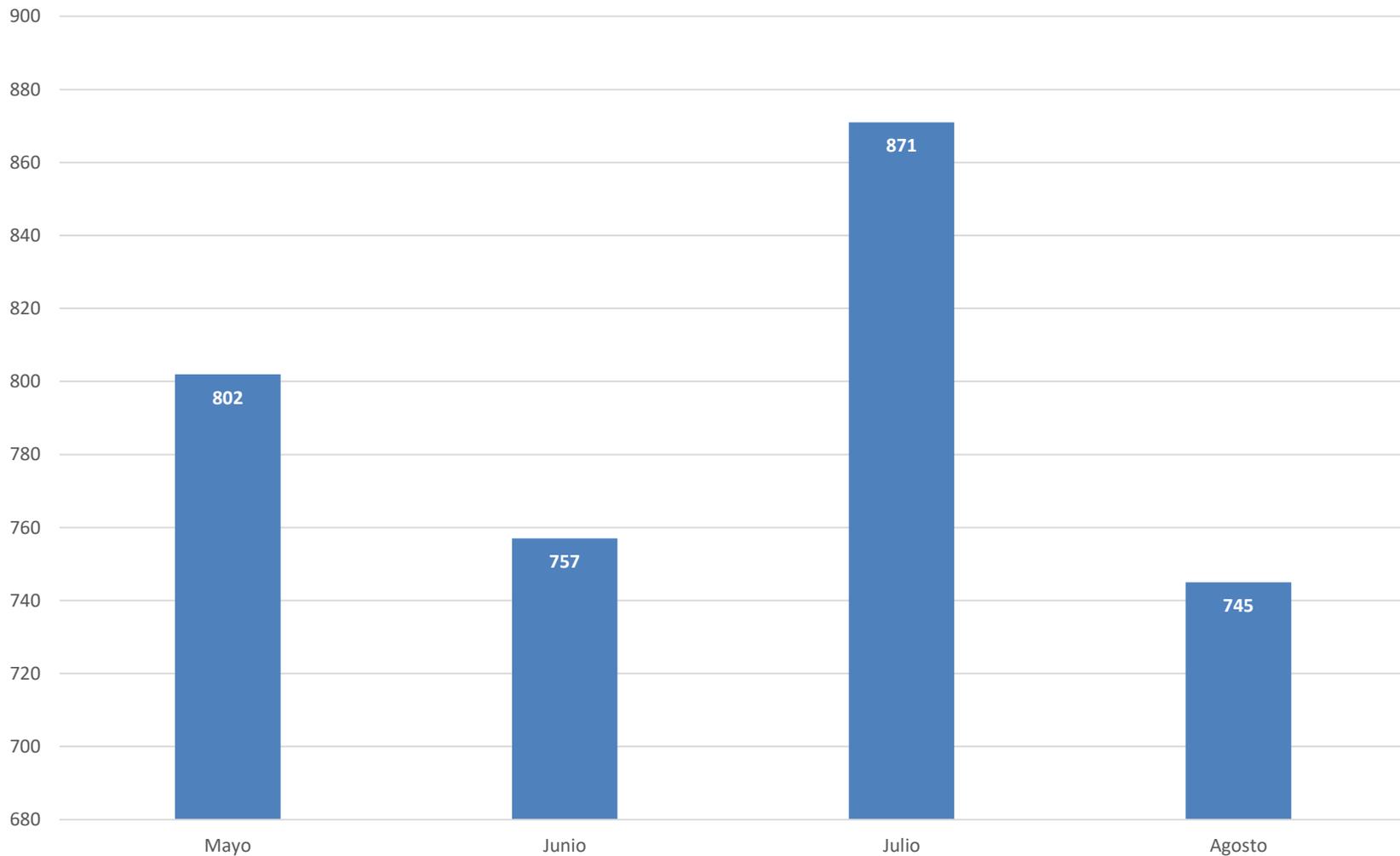
Fuente: Cifras obtenidas del reporte SC-FO-67 SITAC





## Total de encuestas contestadas durante el periodo:

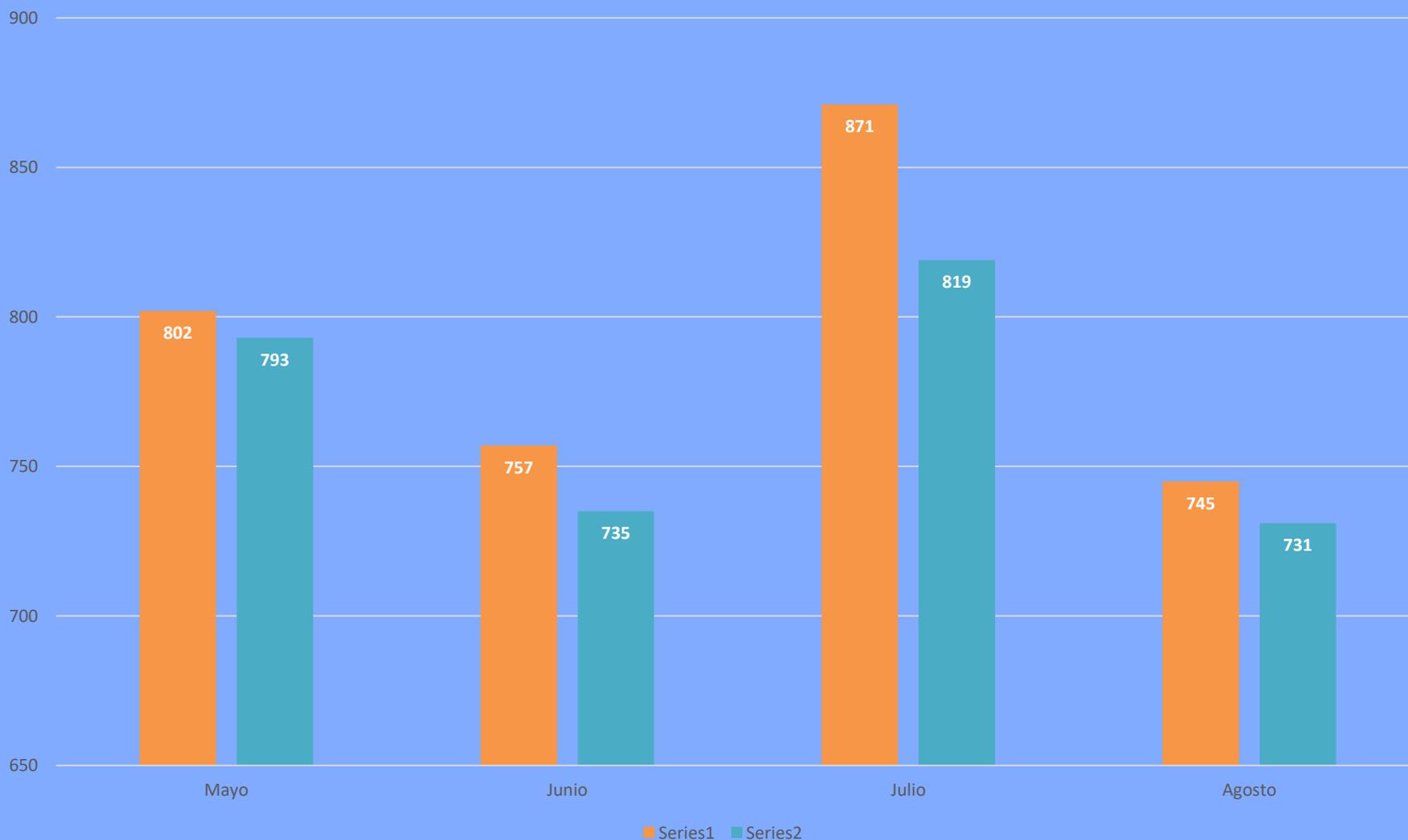
Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC





## Comparativo usuarios encuestados versus usuarios satisfechos

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC II cuatrimestre 2019

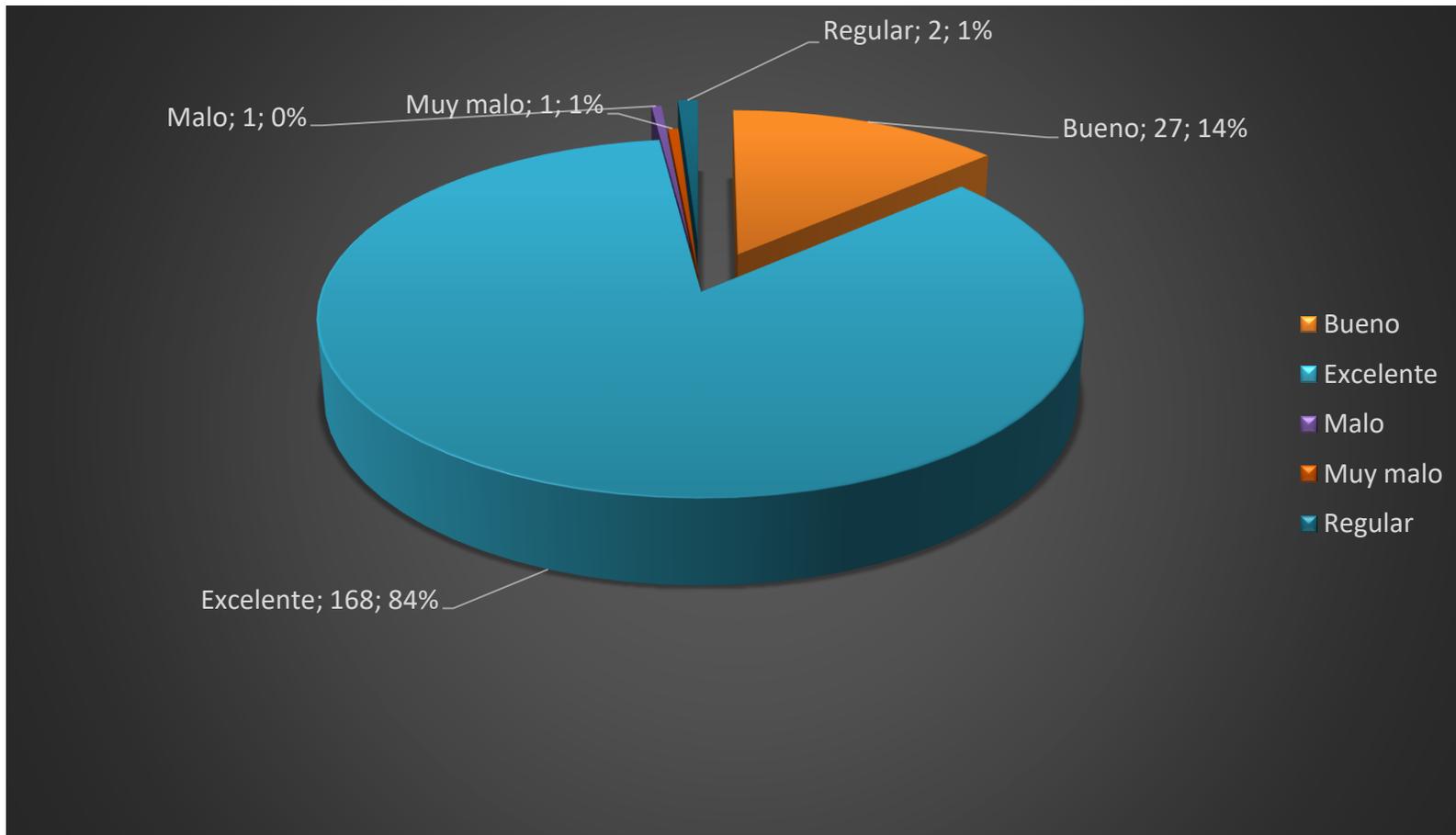




## Resultados de la encuesta por pregunta

Por favor, califique la atención recibida por parte de nuestros servidores:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

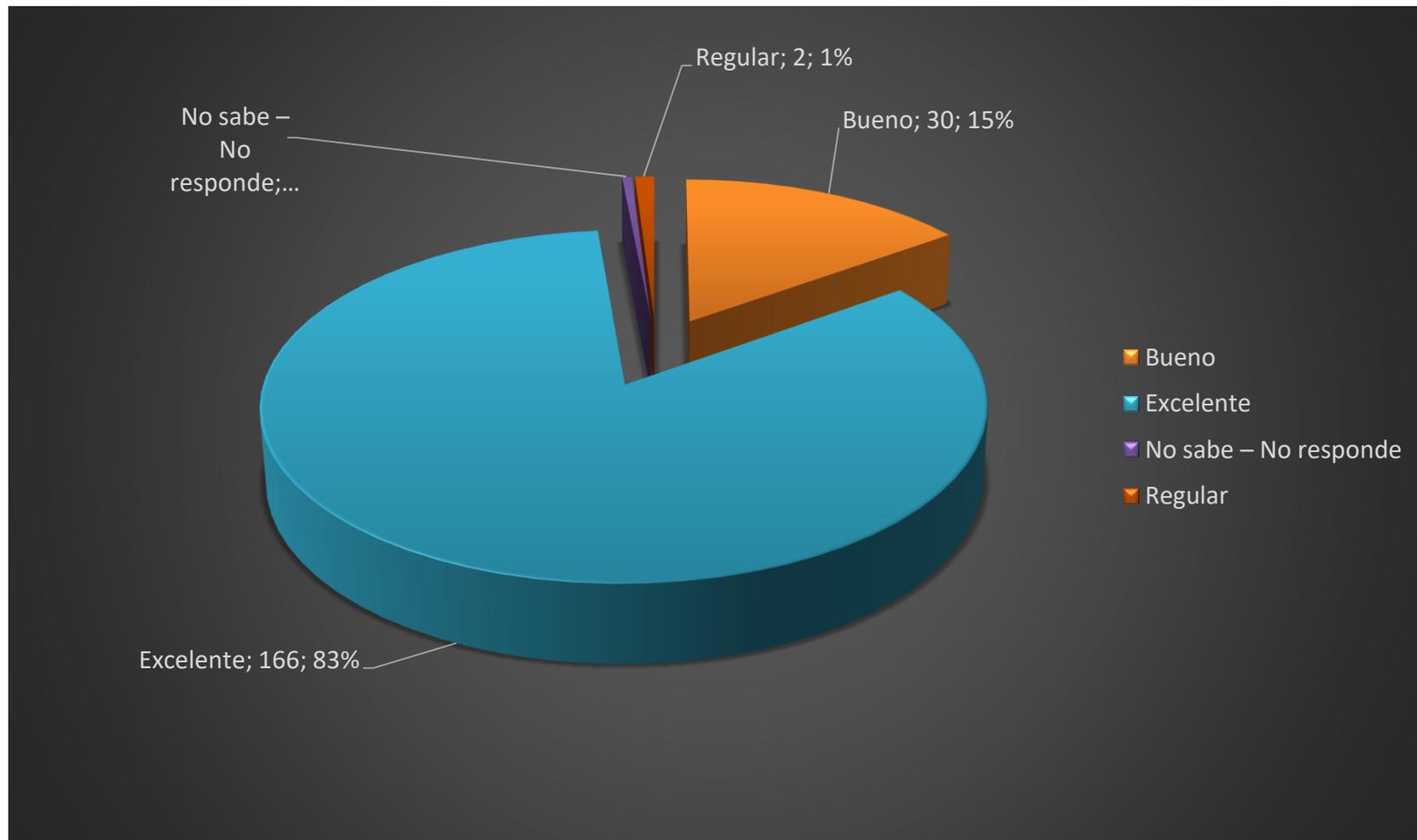




## Resultados de la encuesta por pregunta

Por favor, califique el dominio del tema del funcionario que lo atendió:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

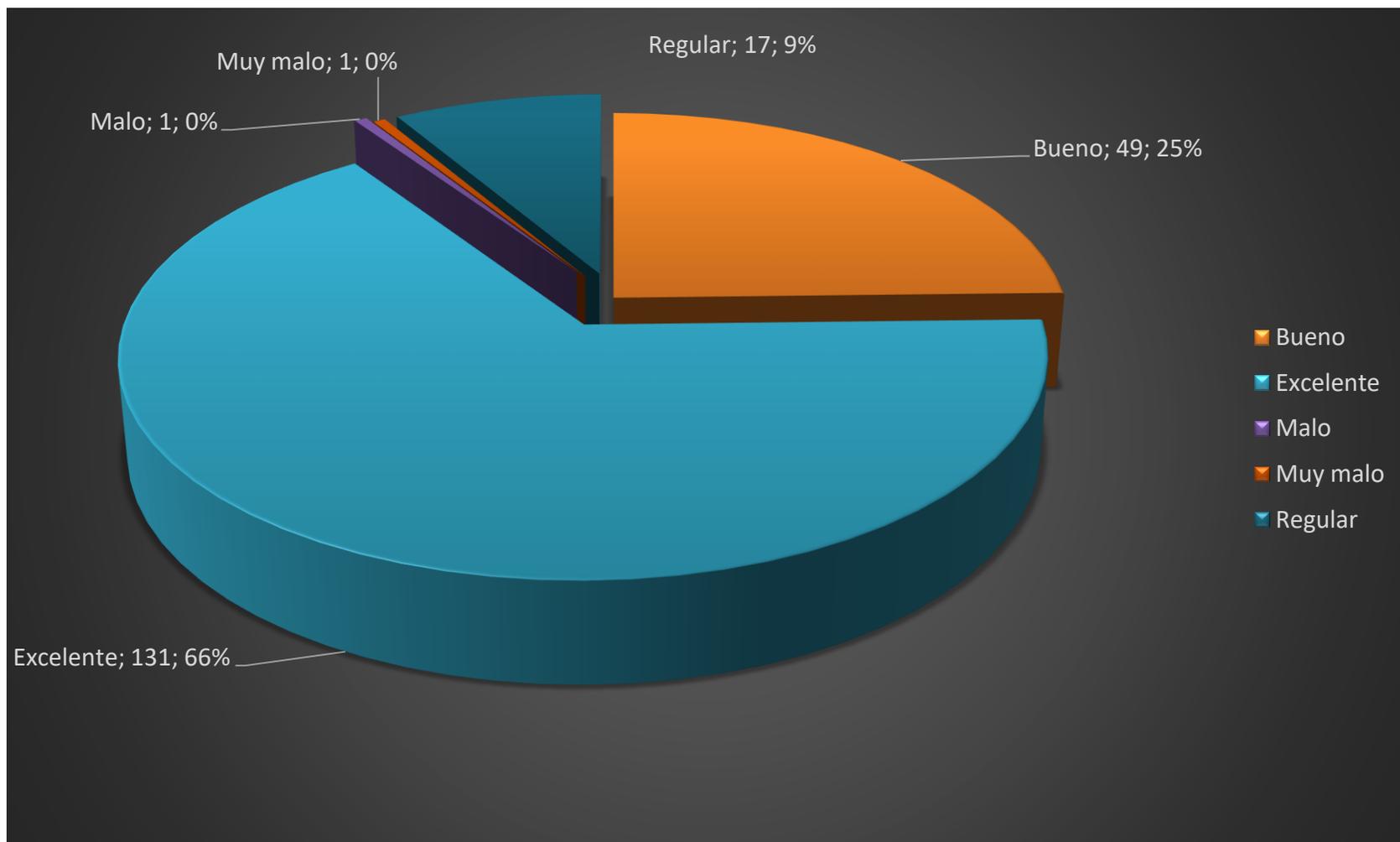




## Resultados de la encuesta por pregunta

Acceso a las instalaciones:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC

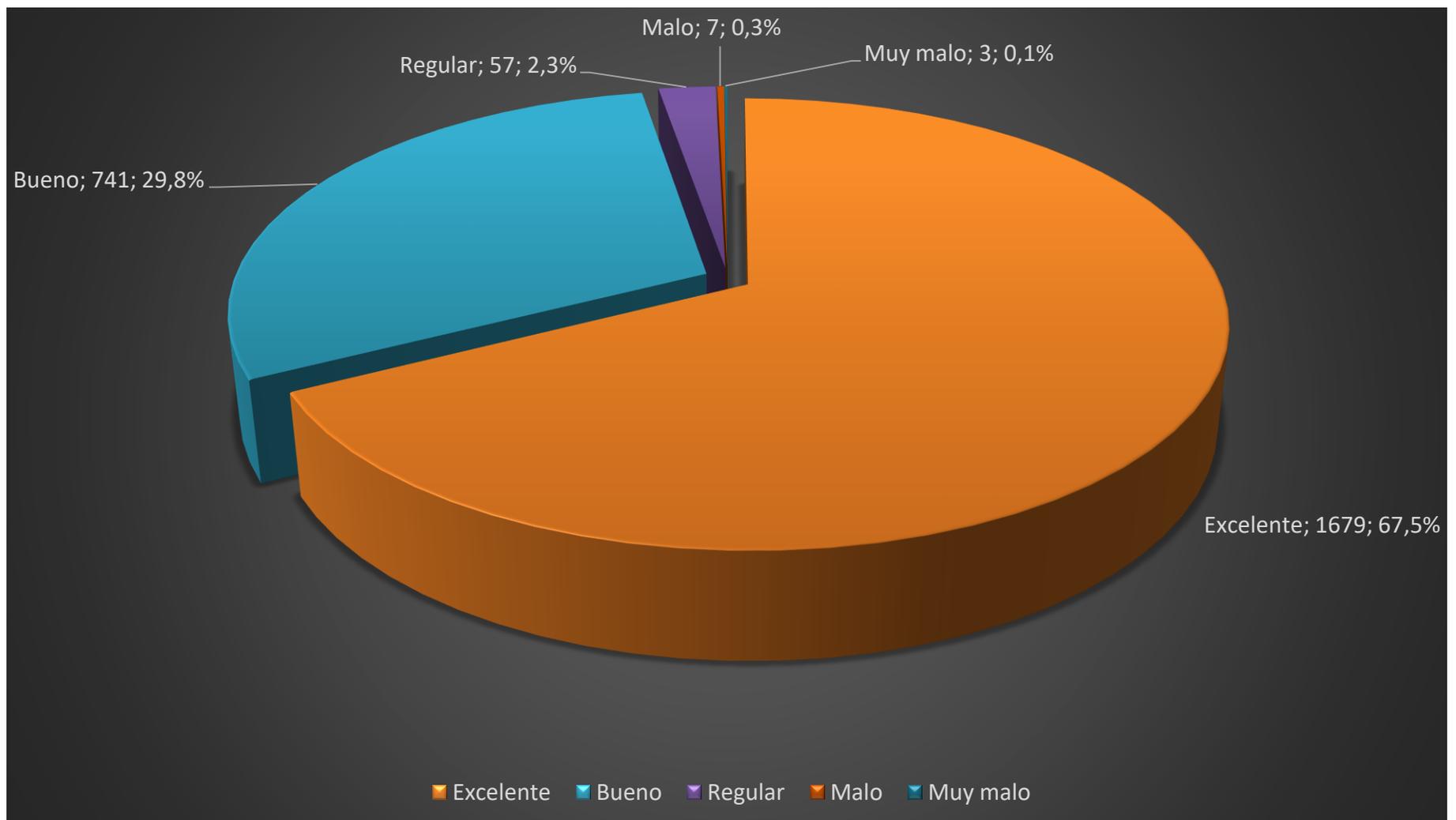




## Resultados de la encuesta por pregunta

Comodidad y aseo en las instalaciones :

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

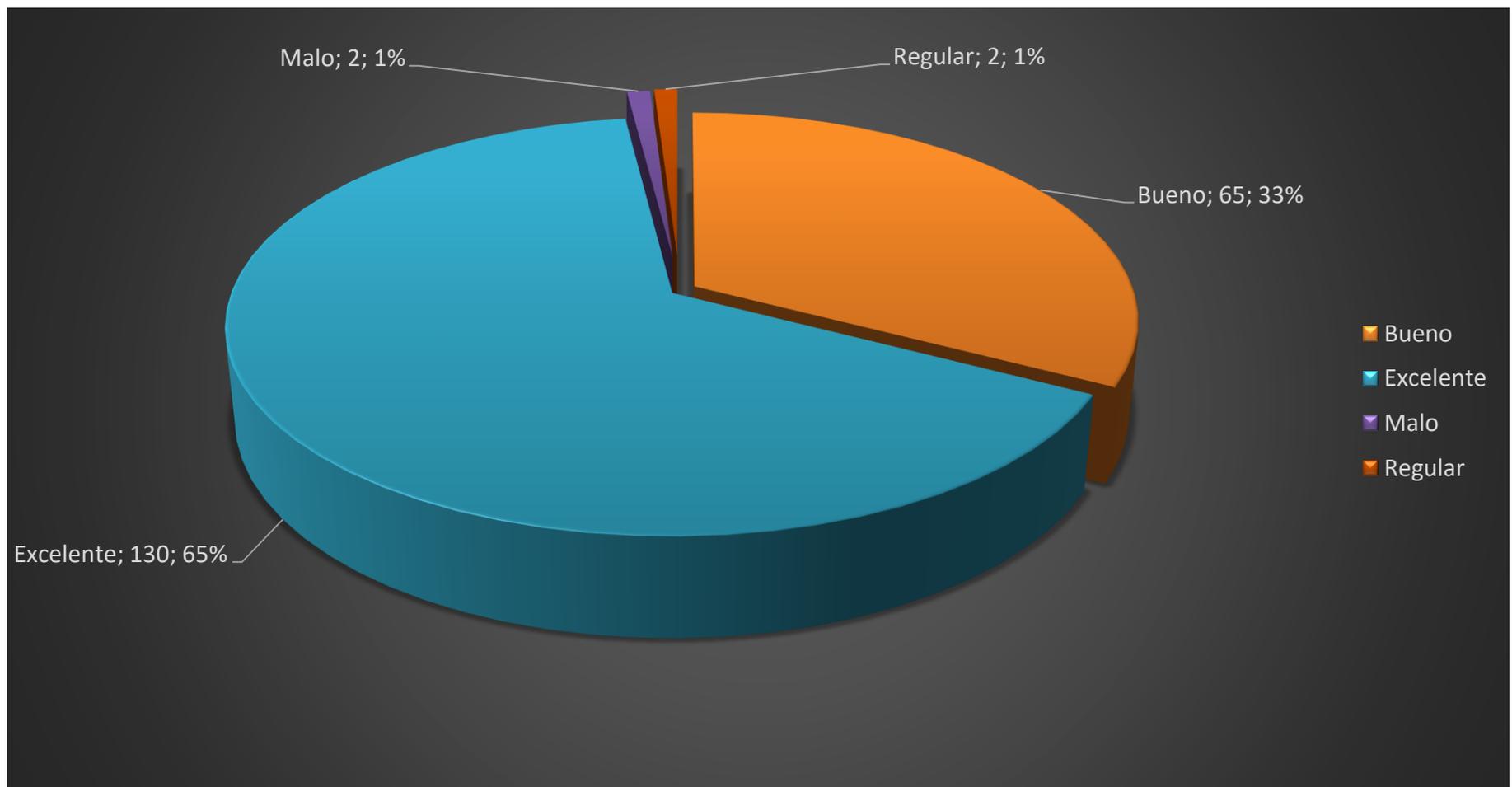




## Resultados de la encuesta por pregunta

Ventilación en las instalaciones:

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

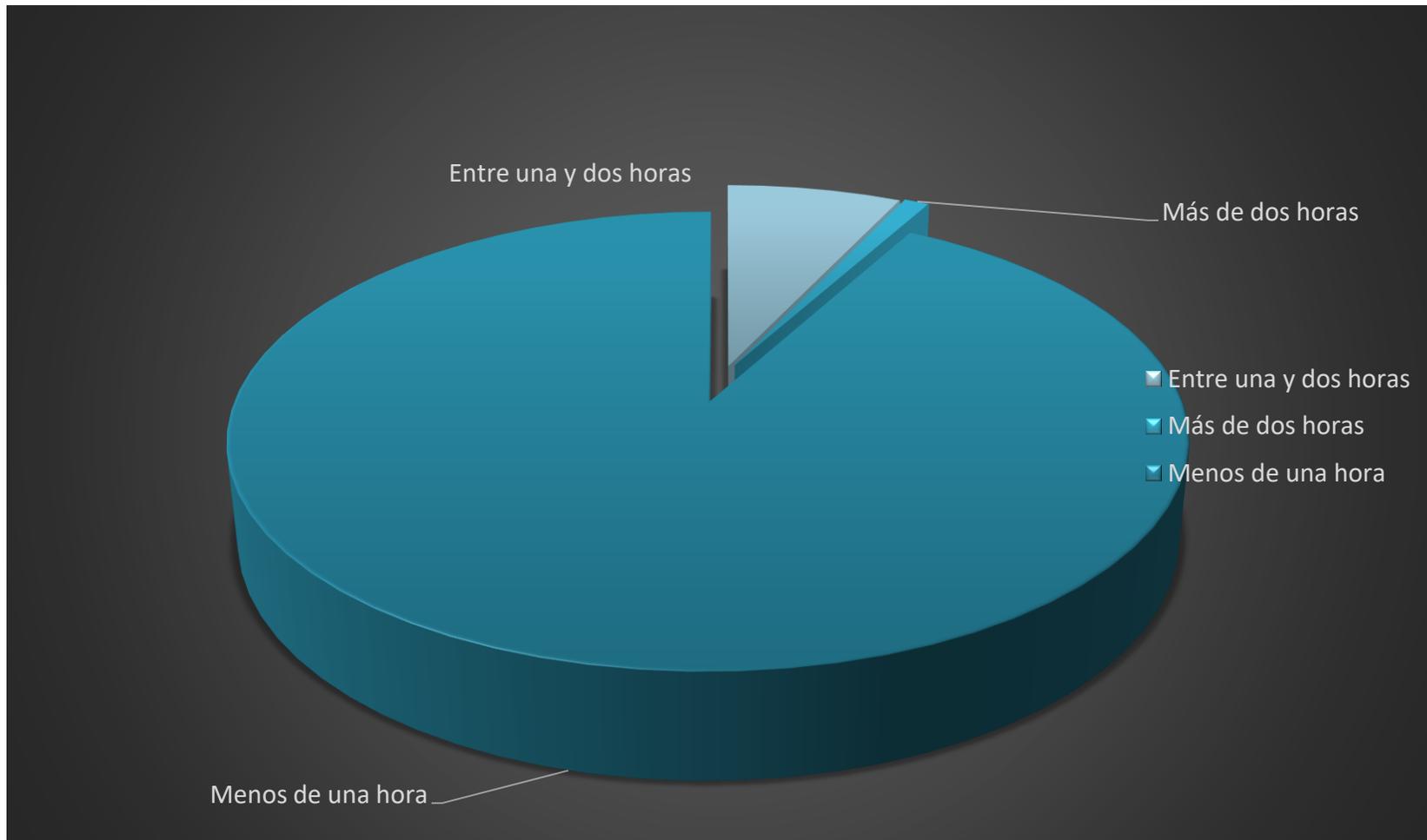




## Resultados de la encuesta por pregunta

¿Desde el momento en que recibió su turno en la ventanilla, hasta que pagó el trámite, usted esperó?

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.

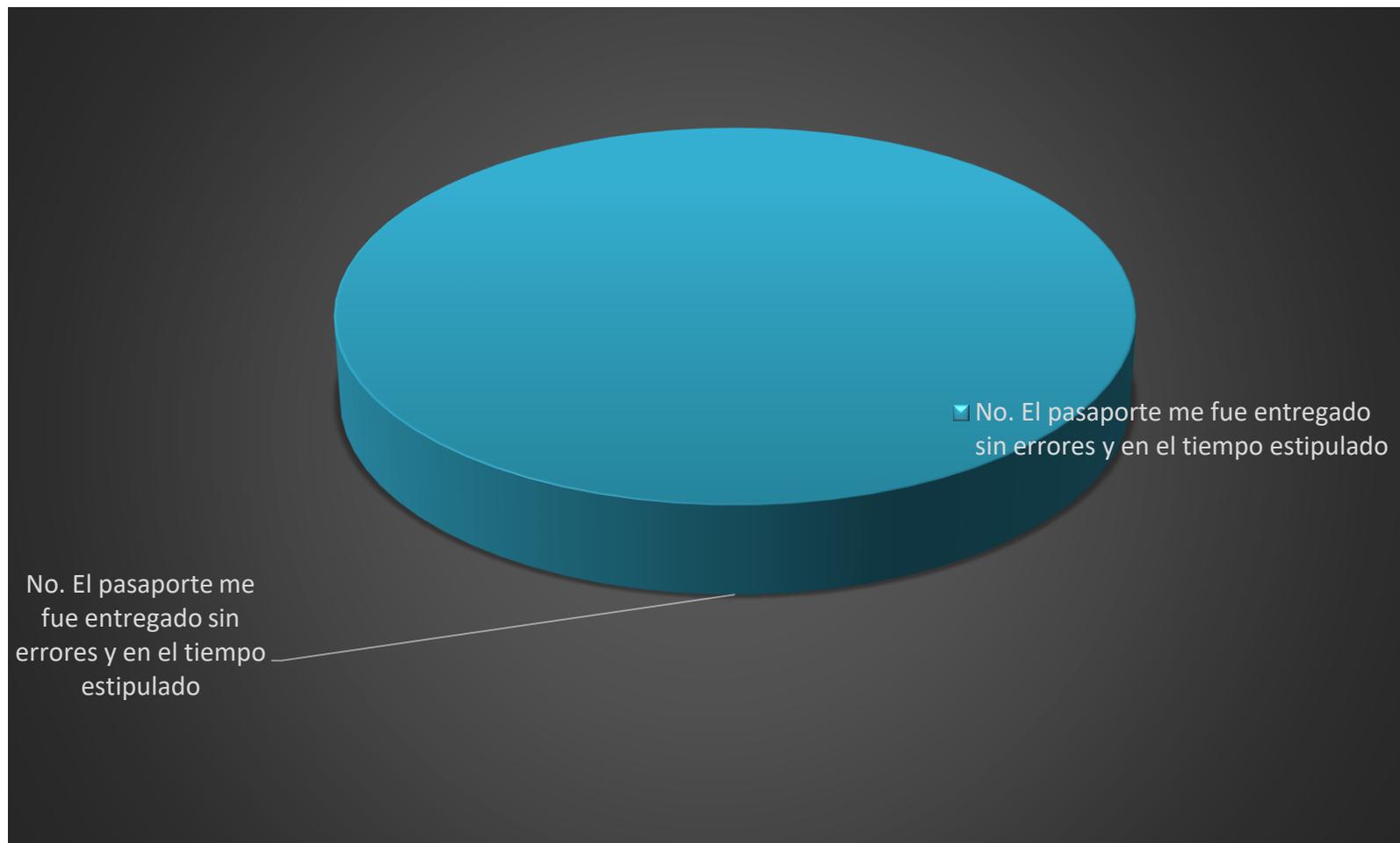




## Resultados de la encuesta por pregunta

¿Tuvo usted algún contratiempo en la entrega de su pasaporte?

Fuente: Cifras obtenidas del repositorio de encuestas CIAC.





## Resultado consolidado

Las preguntas que se tienen en cuenta para calcular el indicador de satisfacción al usuario, serán las de los numerales 1, 2, 6 y 7 de la encuesta.

Con un total de 3.572 encuestas respondidas y 3.528 usuarios encuestados satisfechos, el GIT de Pasaportes Calle 53 obtiene un resultado del indicador de satisfacción del 96.94% frente a la meta establecida del 95% durante el segundo cuatrimestre de 2019.

### **OBSERVACIONES DE LOS USUARIOS. “Por favor, formule sus sugerencias para mejorar la prestación del servicio” (pregunta 8).**

“(..)

- Todo bien (sic)
- No tengo sugerencias (sic)
- El estado debería tener más instituciones con este excelente nivel de servicio. (sic)
- Realmente no puede haber sugerencias. Gracias (sic)
- Felicitaciones, siendo una entidad del estado el servicio fue muy bueno (sic)



“(..)

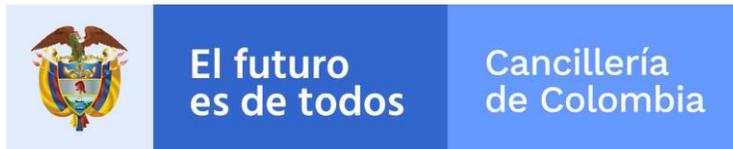
- Me pareció excelente fue muy rápido. (sic)
- Sigam así. Todo está muy bien. (sic)
- Muy buen servicio prestado, con agilidad y buena atención por parte de los funcionarios. (sic)
- Todo muy bn .. gracias ojalá así fuera. Todos los lugares q uno frecuenta sin ejemplo a seguir. (sic)
- "Me parece que el servicio que tienen en este momento está muy bueno, ágil y servicial. (sic)
- Muchas gracias. (sic)

(...)”

## Mejoras

Teniendo en cuenta el análisis de tendencia que se genera anualmente y basados en los resultados de evaluación de los riesgos institucionales, los GIT de Pasaportes Calle 53 y Sede Norte realizaron un ajuste en la periodicidad de los indicadores de gestión que pasan de ser trimestrales a cuatrimestrales.

Los funcionarios fueron retroalimentados con el Director Nacional de Registro Civil en temas relacionados con la identificación de los nacionales colombianos.



**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano